

# 3-2

家族と職員を結ぶ大切な物

共通意識を高め、信頼感を求めて

コミュニケーション

個別ケア

特別養護老人ホーム きく

介護主任 佐々木 望美（ささき のぞみ）

東京都江戸川区鹿骨 3-16-6

介護主任 木島 知歩（きじま ちほ）

CW内野（うちの） SW佐藤（さとう） CM西田（にしだ）

TEL : 03-3677-3030

FAX : 03-3677-3081

E-mail : kyouwakai3030@orion.ocn.ne.jp

URL : <http://www11.ocn.ne.jp/~kyouwa/>

今回の発表の施設  
またはサービスの  
概要

社)協和会を母体とした「きく」は平成14年9月1日に特養80床、短期入所生活介護16床、通所介護30名、在宅介護支援センターが開設された特別養護老人ホームです。姉妹法人 医)社団三和会との連携により医療面でも万全です。

## 〈取り組んだ課題〉

- 利用者様の生活の一部近くでみている介護スタッフから家族への会えない時間のことを伝える。
- 利用者様一人一人のアセスメントでは得られない情報を得る。
- 職員がノートを通じて、家族との関わりを学ぶ。

## 〈具体的な取り組み〉

- 全家族へのコミュニケーションノートの主旨を書いた手紙を送り、理解して頂く。
- 各フロアでノートとペンを用意し、各居室へ置き、メッセージ、コメントを書く。
- 職員間で意識の統一を行なう。
- 各居室担当が基本的にノートを受け持つ。
- 担当以外でも、何か有った時はコメントする。
- 週1のペースでノートのチェック、コメントする。
- 退所時はお渡しする。
- ノートの定期的なチェック（各居室担当）
- 何か問題（家族からの苦情、要望等）あったら、フロアへ報告し、話し合い、対策をとる。

## 〈活動の成果と評価〉

- コミュニケーションノートをやる事によって、家族との連携や情報収集になった。
- ノートがある事によって職員が、利用者様の事をより深く気にかけるようになった。
- 家族にありのままを自分の言葉で書く事ができ、職員の思っている事、行なっている事を伝えやすくなった。
- ノートを通じて家族、職員共に以前より気軽に情報交換できるようになった。
- 家族が職員に対する「何もしてくれない」と言う不信感から「やっている」という信頼、安心感へ変わった。
- 家族からの苦情等が早期発見が出来、フロアで対応することが出来た。
- ノートは各居室にあるので、面会に来られない家族へは利用者様の誕生日に手書きで手紙を書き、様子をお伝えする。

## 〈今後の課題〉

- 利用者様全員へのノートの実施へ向けた施設全体での取り組み。
- 家族へのコミュニケーションノートの存在への周知、呼びかけ。
- ノートのプライバシーの守りかた。

## 〈参考資料など〉

【メモ欄】